

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2017.1.10.21.460
LEGISLATURA	X

Il giorno 26/07/2018 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

STEFANO CUPPI	Presidente
ALFONSO UMBERTO CALABRESE	Vicepresidente
STEFANO CAVEDAGNA	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / SKY ITALIA X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

## Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

Vista la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante "*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*";

Vista la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Vista la Delibera Corecom Emilia Romagna Delibera 37/2015;

Visto l' Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

Vista la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le Comunicazioni" sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per comunicazioni Emilia - Romagna"

Visti gli atti del procedimento;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.1798);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 26/07/2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante ha lamentato l'attivazione di servizi non richiesti e fatturazioni non giustificate nei confronti della società Sky Italia X che, per brevità, nel prosieguo del presente atto verrà denominata Sky. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di essere moglie del Sig. XXXX Antonio, il quale era cliente Sky con contratto n. 1790345 e di avere ricevuto offerta nel giugno 2011 di attivare un nuovo contratto a proprio nome (XXXX Nives) per pagare meno, cessando contestualmente il contratto in essere con il marito;
- il contratto intestato all'istante XXXX Nives non è mai stato sottoscritto poiché Sky non ha cessato il precedente contratto;
- Sky tuttavia ha attivato un nuovo contratto n. 13369203 ed ha iniziato ad addebitare mensilmente sul conto di XXXX Antonio – deceduto nel 2016 - senza alcuna autorizzazione, l'importo mensile di euro 37,88 relativo al nuovo contratto mai sottoscritto, per una somma complessiva di euro 2.136,82, continuando nel contempo ad addebitare anche l'importo relativo al precedente contratto 1790345, mai cessato;
- Sky non ha mai inviato un altro decoder alla istante XXXX Nives per cui era impossibile l'uso contemporaneo dei due servizi;
- Sky, a seguito di reclamo presentato da parte istante in data 28/10/2016 ha comunicato in data 5 gennaio 2017 che avrebbe provveduto al rimborso di quanto richiesto ma ciò non è avvenuto.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) il rimborso di euro 2.136,82;
- b) indennizzi per attivazione di servizi non richiesti;
- c) rimborso spese di procedura

## 2. La posizione dell'operatore

Sky non ha presenziato all'udienza di discussione e non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del Regolamento a supporto della propria posizione.

## 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

- a) Per quanto attiene alla richiesta sub a) di rimborso di euro 2.136,82, la stessa viene accolta. Parte istante contesta una indebita fatturazione, Sky non ha presenziato all'udienza di conciliazione, né a quella di discussione, né ha proposto difesa alcuna nell'ambito del presente procedimento. Vale pertanto quanto affermato dall'AGCOM al punto III.4.2 della delibera 276/13/CONS, sull'onere della prova. In particolare, in base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale dell'art. 1218 c.c. "...il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto tra le parti (N.d.R. nel caso di specie " l'inesistenza del contratto" ), mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché in mancanza, l'inadempimento e l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati". Pertanto, avendo l'utente assolto il proprio onere della prova e non avendo Sky fornito alcuna prova, si ritengono confermati i fatti denunciati dall'istante. Ciò, tanto più, tenuto conto che parte istante allega nota di Sky datata 5 gennaio 2017, in cui l'operatore, riferendosi alla telefonata intercorsa con XXXX Nives comunica che " ... la Società provvederà a rimborsare l'importo di euro 2.136,82 relativo a quanto corrisposto dalla cliente per il canone di



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

abbonamento dal 21 giugno 2011 al 31 ottobre 2016". È paradossale che parte istante abbia dovuto adire questo Organo per ottenere la effettiva corresponsione di un rimborso che l'operatore aveva già riconosciuto. Si dispone quindi il rimborso a favore di parte istante dell'importo di euro 2.136,82 (duemilacentotrentasei/82);

b) per quanto concerne la richiesta sub b) di indennizzo per attivazione servizi non richiesti, la stessa non può essere accolta in quanto si ritiene che la doglianza di cui trattasi non configuri l'ipotesi di attivazione servizi non richiesti. È inoltre giurisprudenza costante di Agcom e Corecom, nel caso in cui l'operatore non applichi le condizioni economiche previste dal contratto, che l'istante abbia diritto ad ottenere il rimborso (o lo storno) di quanto pagato (o fatturato) in eccesso mentre il Regolamento Indennizzi non prevede l'erogazione di un indennizzo in questa situazione (cfr. Corecom Emilia Romagna Delibera 37/2015). La richiesta si intende quindi respinta.

c) Per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 150,00 (centocinquanta) tenuto conto della mancata partecipazione di Sky a tutto il procedimento, di conciliazione e di definizione, senza addurre alcun giustificato motivo mentre parte istante ha presenziato in sede di udienza;

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società Sky Italia X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Sky Italia X è tenuta a pagare in favore dell'istante oltre all'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, il seguente



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

I. euro 2.136,82 (duemilacentotrentasei/82).

3. La società Sky Italia X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

*Firmato digitalmente*

Il Segretario

Rita Filippini

*Firmato*

Il Presidente

Stefano Cuppi



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)